

**ANALISIS PROSEDUR RESTITUSI KELEBIHAN PEMBARAYAN PAJAK  
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA MANADO**

***THE ANALYSIS OF THE RESTITUTION PROCEDURE OF VALUE ADDED TAX (VAT) SURPLUS  
PAYMENT AT KANTOR PELAYAN PAJAK PRATAMA MANADO***

by:

**Purnama V. Mangundap<sup>1</sup>**

**Victorina Z. Tirayoh<sup>2</sup>**

*<sup>1,2,3</sup>Faculty of Economics and Business, Accounting Department  
Sam Ratulangi University Manado*

email: <sup>1</sup>[purnamamangundap27@gmail.com](mailto:purnamamangundap27@gmail.com)  
<sup>2</sup>[victorina\\_t@unsrat.ac.id](mailto:victorina_t@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Restitusi pajak merupakan pengembalian jumlah pembayaran pajak dari hasil perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dengan jumlah kredit pajak menunjukkan jumlah selisih lebih atau telah dilakukan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana prosedur restitusi PPN dan adakah hambatan yang terjadi dalam prosedur restitusi PPN, serta upaya apa yang dilakukan KPP Pratama Manado untuk mengatasi hambatan yang terjadi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Manado. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan prosedur restitusi kelebihan pembayaran PPN di KPP Pratama Manado telah sesuai dengan prosedur standar yang dikeluarkan oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal Pajak, dan hambatan berupa pemalsuan dokumen yang dilakukan wajib pajak. Sebaiknya pimpinan KPP Pratama Manado lebih teliti dan ketat dalam menyeleksi berkas dari para wajib pajak.

**Kata kunci:** pajak, PPN, restitusi

**Abstract:** A refund of tax is refunds of tax payment amount from the actual calculation of the amount of tax payable by the amount of the tax credit shows the amount of excess or tax payments have been made that should not be payable. The purpose of this study to find out how the VAT refund procedure and is there any obstacle that occurred in the procedure of VAT refunds, as well as what efforts do KPP Pratama Manado to overcome the obstacles that occur. This research is done in KPP Pratama Manado. The analytical method used is descriptive method. The results showed an overpayment of VAT refund procedures in the KPP Pratama Manado has been in accordance with standard procedures issued by the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia and the Directorate General of Taxation, and obstacles in the form of falsification of documents which do taxpayers. The leaders of KPP Pratama Manado should be more careful and strict in selecting the files rather than the taxpayer.

**Keyword:** tax, VAT, restitution

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat besar pengaruhnya terhadap peningkatan pembangunan dan kelangsungan jalannya roda pemerintahan karena jumlahnya relatif stabil. Untuk melaksanakan sistem perpajakan di Indonesia tidaklah terlalu mudah. Masyarakat di Indonesia harus mengerti pajak dan cara-cara perhitungannya, agar tidak terjadi penyimpangan dan kesalahan dalam perhitungan maupun pembayaran pajak, oleh karena itu pemerintah mengeluarkan peraturan berupa undang-undang perpajakan. Undang-undang tersebut mengatur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pajak, baik mengenai subjek dan objek pajak, maupun tata cara perhitungan pajak.

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib pajak, menurut undang-undang dan peraturan undang-undang yang berlaku dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung dan atau dapat dinikmati secara langsung oleh wajib pajak yang ditujukan oleh pemerintah guna membiayai pengeluaran negara, berkaitan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah "*self assessment system*", dimana sistem ini memberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan berkewajiban melaksanakan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemenuhan kewajiban wajib pajak.

Salah satu jenis pajak di Indonesia adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan jenis pajak yang dikenakan atas barang dan jasa yang mengalami pertambahan nilai. Sebagaimana dalam penjelasan umum Undang-Undang No. 8 Tahun 1983 yang telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 18 Tahun 2000, dinyatakan bahwa pertambahan nilai itu sendiri timbul karena dipakainya faktor-faktor produksi disetiap jalur perusahaan dalam menyiapkan, menghasilkan, menyalurkan, dan memperdagangkan barang atau pemberian pelayanan jasa kepada para konsumen.

Didalam Pajak Pertambahan Nilai (PPN) terdapat istilah pajak keluaran, yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN) terutang yang wajib dipungut oleh pengusaha kena pajak yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak. Selain pajak keluaran juga terdapat istilah pajak masukan, yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang seharusnya sudah dibayar oleh pengusaha kena pajak karena perolehan barang kena pajak dan atau penerimaan jasa kena pajak. Apabila pajak masukan lebih besar daripada pajak keluaran maka wajib pajak akan mengalami lebih bayar dan wajib pajak mempunyai hak untuk merestitusi, karena selain mempunyai kewajiban untuk memungut pajak dari rakyat, pemerintah juga memiliki kewajiban untuk merestitusi kelebihan pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak. Di masa lalu, banyak kejadian bahwa restitusi pajak menjadi modus yang kerap dipergunakan oleh wajib pajak (Badan) untuk membobol kas negara. Pola yang dilakukan bermacam-macam dari mulai meninggikan nilai pajak masukan, membeli faktur-faktur pajak keluaran ekspor perusahaan lain yang tidak terpakai, termasuk pemalsuan faktur pajak yang digunakan untuk melakukan ekspor fiktif. Kejadian seperti ini, hanya bisa berjalan langgeng, karena adanya andil dari berbagai pihak tidak hanya dari pelaku usaha namun juga termasuk oknum aparat pajak. Kejadian yang lalu ini menimbulkan stigma dan "*image*" yang kurang baik bagi masyarakat luas. Restitusi pajak dikonotasikan sebagai usaha pembobolan kas negara.

Restitusi pajak adalah hak bagi wajib pajak (Badan) bila nilai pajak masukan lebih besar daripada pajak keluaran. Sangatlah tidak adil apabila menyamaratakan semua wajib pajak (Badan) bahwa mereka melakukan penyelewengan pajak. Bagaimana jika yang mengajukan permohonan restitusi adalah wajib pajak (Badan) yang mempunyai itikad baik? Dengan adanya stigma dan *image* tersebut timbulah keragu-raguan di kalangan wajib pajak (Badan) (khususnya perusahaan ekspor) ketika mereka akan mengajukan hak mereka (restitusi pajak).

Berkaitan dengan hal tersebut, sejumlah perusahaan mengeluhkan sulitnya proses pengajuan restitusi PPN di Ditjen Pajak. Padahal dalam pasal 17B Undang-Undang Tentang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) diatur bahwa Ditjen Pajak harus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SPKLB) paling lambat 12 bulan sejak permohonan restitusi diterima secara lengkap. Jika Ditjen Pajak tidak memberikan keputusan dalam jangka waktu tersebut maka permohonan dianggap dikabulkan, dan SKPLB diterbitkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir. Kemudian, dalam ayat (3) pasal tersebut pun di atur apabila

Ditjen Pajak terlambat menerbitkan SKPLB maka kepada WP diberikakan imbalan bunga sebesar 2% per bulan, di hitung sejak berakhirnya jangka waktu. Jadi, sebenarnya UU KUP telah memeberikan suatu kepastian hukum bagi wajib pajak (Badan) (pelaku usaha) dalam rangka mengajukan permohonan restitusi. Namun memang dalam prakteknya, sangat banyak faktor yang menghambat proses pembayaran restitusi antara lain birokrasi, interpretasi dari beberapa pasal dalam UU Perpajakan yang bisa beraneka ragam terutama yang menyangkut permintaan kelengkapan dokumen atau data perusahaan, dan lain sebagainya.

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Prosedur restitusi kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
2. Hambatan-hambatan yang ditemui oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam melaksanakan prosedur restitusi Pajak Pertambahan Nilai.
3. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayana Pajak Pratama Manado dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam prosedur restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Pajak

Resmi (2012:1) mendefinisikan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan dalam Undang-Undang Pajak ( 2013:3) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengertian pajak dapat disimpulkan bahwa (1) pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, (2) Dalam pembayaran pajak tidak ditunjukan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, (3) Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dari dua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak sifatnya memaksa dan diatur menurut undang-undang tanpa ada timbal balik secara langsung karena pajak digunakan untuk kepentingan negara.

#### Fungsi Pajak

Resmi (2012:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur).

1. Fungsi Budgetair  
Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.
2. Fungsi Regulerend  
Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

#### Pengelompokan Pajak

Mardiasmo (2011:5) pajak dikelompokan ke dalam tiga golongan, yaitu:

1. Menurut Golongannya
  - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan
  - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai
2. Menurut Sifatnya
  - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan
  - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.



### 3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

### Tata Cara Pemungutan Pajak

Resmi (2012:8) mengemukakan bahwa tata cara pemungutan pajak terdiri atas Stelsel Pajak, Asas Pemungutan Pajak, dan Sistem Pemungutan Pajak.

#### 1. Stelsel Pajak

- a. Stesel Nyata, stesel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi.
- b. Stesel Anggapan, stesel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.
- c. Stesel Campuran, stesel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stesel nyata dan stesel anggapan.

#### 2. Asas Pemungutan Pajak

- a. asas Domisili, asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.
- b. Asas Sumber, asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
- c. Asas Kebangsaan, asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

#### 3. Sistem Pemungutan Pajak

- a. *Official Assessment System*, sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- b. *Self Assessment System*, sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- c. *With Holding System*, sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

### Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Wahono (2012:264) mendefinisikan Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak atas konsumsi barang dan jasa di daerah pabean yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan distribusi. Menurut Soemarno (Dalam Whaskita, 2013) mengatakan bahwa Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak yang dikenakan pada waktu perusahaan melakukan pembelian atas BKP/JKP yang dikenakan dari Dasar Pengenaan Pajak (DPP). Dalam Lalujan (2013) PPN termasuk jenis pajak tidak langsung, maksudnya pajak tersebut disetor oleh pihak lain (pedagang) yang bukan penanggung pajak atau dengan kata lain, penanggung pajak (konsumen akhir) tidak menyetorkan langsung pajak yang ia tanggung.

### Karakteristik Pajak Pertambahan Nilai

Sukardji (2014:22) mengemukakan beberapa karakteristik Pajak Pertambahan Nilai sebagai berikut:

#### 1. Pajak Tidak Langsung

Karakter ini memberikan suatu konsekuensi yuridis bahwa antara pemikul beban pajak (destinataris pajak) dengan penanggung jawab atas pembayaran pajak ke kas negara berada pada pihak yang berbeda.

#### 2. Pajak Objektif

Yang dimaksud dengan pajak objektif adalah suatu jenis pajak yang saat timbulnya kewajiban pajak ditentukan oleh factor objektif, yaitu adanya taatbestand. Adapun yang dimaksud dengan taatbestand adalah

- keadaan, peristiwa atau perbuatan hukum yang dapat dikenakan pajak yang juga disebut dengan nama objek pajak.
3. Multi Stage Tax  
Multi stage tax adalah karakteristik Pajak Pertambahan Nilai yang bermakna bahwa PPN dikenakan pada setiap mata rantai jalur produksi maupun jalur distribusi.
  4. Dapat dihitung menggunakan *Indirect Subtraction Method/Credit Method/Invoice Method*.
    - a. *Indirect Subtraction Method* (Metode Pengurangan Tidak Langsung)  
PPN terutang yang wajib dibayar ke kas negara merupakan hasil perhitungan mengurangi PPN yang dibayar kepada PKP lain yang dinamakan Pajak Masukan (*input tax*) dengan PPN yang dipungut dari pembeli atau penerima jasa yang dinamakan Pajak Keluaran (*output tax*).
    - b. *Credit Method* (Metode Pengkreditan)  
Pajak yang dikurangkan dengan pajak untuk memperoleh juga pajak yang akan dibayar ke kas negara dinamakan *tax credit*.
    - c. *Invoice Method* (Metode Faktur)  
Untuk mendeteksi kebenaran jumlah Pajak Masukan dan Pajak Keluaran yang terlibat dalam mekanisme ini dibutuhkan suatu dokumen penunjang sebagai alat bukti. Dokumen penunjang ini dinamakan Faktur Pajak (*tax invoice*).
  5. Pajak atas Konsumsi Umum Dalam Negeri.  
Sebagai pajak atas konsumsi umum dalam negeri, Pajak pertambahan Nilai hanya dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang dilakukan di dalam negeri.
  6. Bersifat Netral  
Netralitas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dibentuk oleh dua faktor, yaitu :
    - a. PPN dikenakan baik atas konsumsi barang atau jasa.
    - b. Dalam pemungutannya, PPN menganut prinsip tempat tujuan (*destination principle*).
  7. Tidak Menimbulkan Dampak Pengenaan Pajak Berganda  
Kemungkinan pengenaan pajak berganda dapat dihindari sebanyak mungkin karena Pajak Pertambahan Nilai dipungut atas nilai apa saja.

## Restitusi

Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2002 pasal 1 angka 5 Restitusi adalah ganti kerugian yang diberikan kepada korban atau keluarganya oleh pelaku atau pihak ketiga, dapat berupa pengembalian harta milik, pembayaran ganti kerugian untuk kehilangan atau penderitaan atau penggantian biaya untuk tindakan tertentu. Djuanda & Lubis (2011:121) menyatakan bahwa restitusi merupakan kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai terjadi karena jumlah Pajak Masukan yang dibayar lebih besar daripada jumlah Pajak Keluaran yang dipungut dalam suatu Masa Pajak.

## Penelitian Terdahulu

Wandha (2014), dalam penelitiannya mengenai Analisis restitusi pajak pertambahan nilai terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh restitusi pajak pertambahan nilai terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai di kantor pelayanan pajak pratama manado. Persamaan yang diteliti adalah restitusi pajak pertambahan nilai sebagai subjeknya, sedangkan perbedaan yang diteliti adalah tentang pengaruh restitusi pajak pertambahan nilai terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai.

Aizenman & Jinjarak (2005), dalam penelitiannya mengenai *The Collection Efficiency of The Value Added Tax: Theory and International Evidence*, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ilmu ekonomi politik dan faktor struktural yang menjelaskan efisiensi penagihan pajak pertambahan nilai. Persemaian dari Penelitian ini dan terdahulu sama-sama meneliti mengenai pajak pertambahan nilai, sedangkan Ada beberapa perbedaan antara penelitian ini dan terdahulu diantaranya, objek penelitian terdahulu tidak di lakukan dikantor pajak tapi lebih kepada menguji teori menggunakan rumus yang ada dalam hal ini menguji factor ekonomi politik dan factor struktural untuk menjelaskan efisiensi.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dimana penelitian ini menguraikan dan memberikan gambaran prosedur restitusi yang terjadi di kantor yang diteliti, agar dapat mengetahui bagaimana jalannya prosedur restitusi dan apakah ada hambatan yang terjadi dalam prosedur restitusi, serta bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Waktu penelitian dimulai dari bulan Mei sampai Agustus 2015, dimulai dari tahap pembuatan proposal sampai penyelesaian penelitian.

### Prosedur Penelitian

Prosedur yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persiapan: dimana menentukan subjek dan objek penelitian.
2. Persetujuan: dimana mendapatkan persetujuan objek penelitian.
3. Pengumpulan Data: dimana meminta data yang diperlukan dalam penelitian.
4. Seleksi/Pemilihan Data: dimana memilih dan memilah data yang menjadi fokus penelitian.
5. Analisis Data: dimana data yang telah diseleksi kemudian dianalisis menggunakan rasio keuangan dan memberikan penjelasan atas hasil yang didapatkan.
6. Penarikan Kesimpulan: dimana memberikan kesimpulan yang logis berdasarkan hasil penelitian dan memberikan saran berkenaan penelitian yang dilakukan.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*).

### Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian menggunakan metode deskriptif. Penulis mengolah data yang sudah ada, selanjutnya diadakan perbandingan dengan teori yang diperoleh selama ini. Dari analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan dan saran dalam hal proses pengembalian Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Prosedur Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

##### A. Deskripsi :

Prosedur ini menguraikan tata cara penyelesaian permohonan atas pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai selain Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu dan Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu.

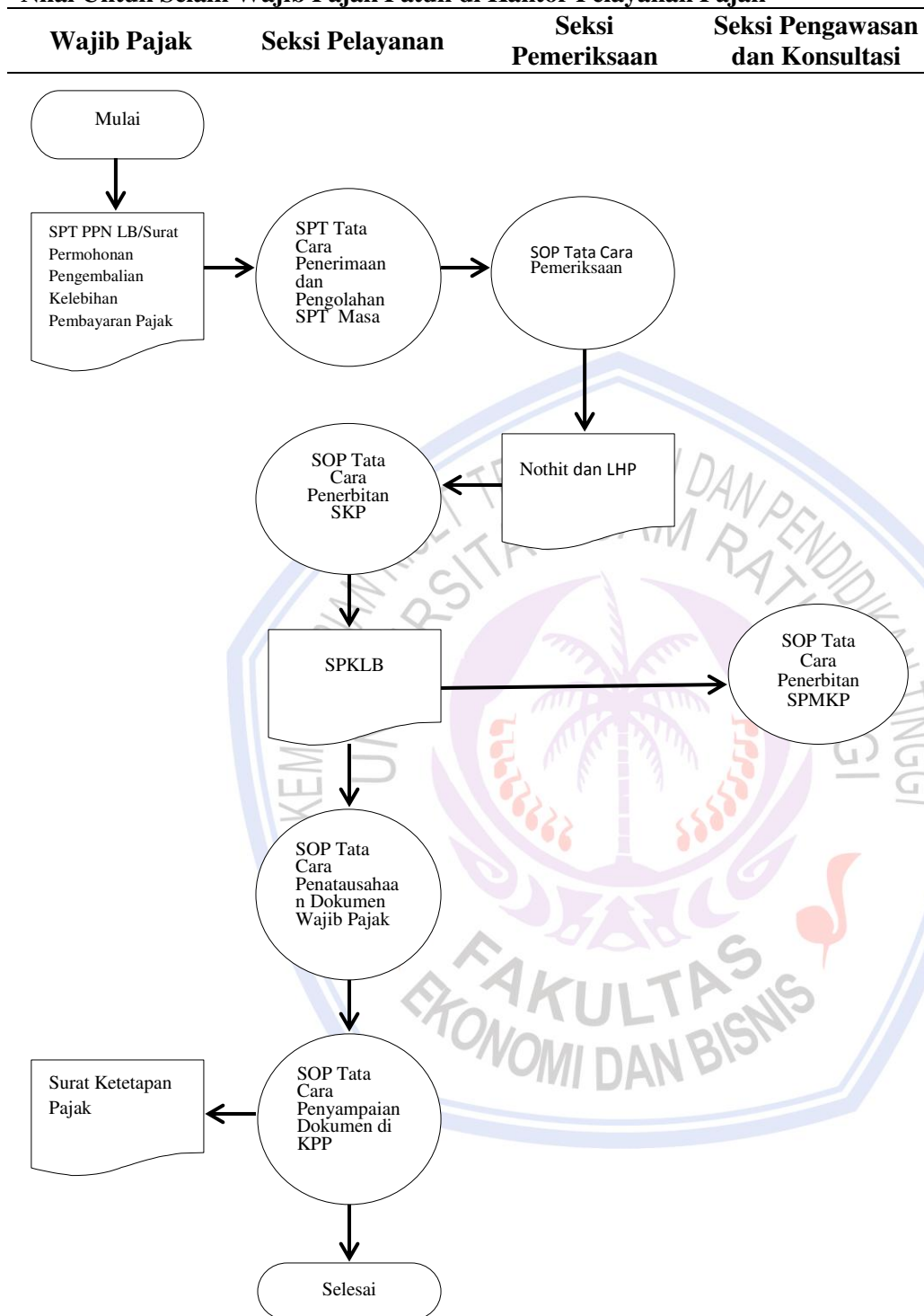
##### B. Dasar Hukum :

1. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 615/KMK.00/1989 tanggal 5 Juni 1989 tentang Tata Cara Pengembalian Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ./2008 tanggal 16 Desember 2008 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

##### C. Surat Edaran Terkait



1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-75/PJ/2008 tanggal 16 Desember 2008 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
  2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 tanggal 5 /Juli 2010 tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) Layanan Unggulan Bidang Perpajakan.
- D. Pihak yang Terkait :
1. Seksi Pelayanan
  2. Seksi Pemeriksaan
  3. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
  4. Wajib Pajak
- E. Formulir yang Digunakan :
1. Permohonan Restitusi PPN beserta Lampirannya
  2. Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)
  3. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
  4. Nota Penghitungan (Nothit)
- F. Dokumen yang Dihasilkan :
1. Surat Ketetapan Pajak (SKPKB/SKPLB/SKPN).
- G. Prosedur Kerja
1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran PPN beserta lampirannya atau Surat Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak.
  2. Proses pertama kali dilakukan di Seksi pelayanan pada SOP Penerimaan dan Pengolahan SPT Masa.
  3. Setelah SPT Masa diterima dan direkam, SPT Masa PPN Lebih Bayar selanjutnya diserahkan ke Seksi Pemeriksaan untuk diproses dengan SOP Tata Cara Pemeriksaan (SOP Tata Cara Pengajuan Usulan Pemeriksaan, SOP Tata Cara Pengajuan Usulan Pemeriksaan Bukti Permulaan, SOP Tata Cara Pemeriksaan Kantor Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, SOP Tata Cara Pemeriksaan Lapangan Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, SOP Tata Cara Penatausahaan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Nota Perhitungan (Nothit).
  4. Seksi Pemeriksaan selanjutnya menyerahkan Nota Perhitungan dan LHP sebagai produk dari SOP Tata Cara Pemeriksaan Kepada Seksi Pelayanan.
  5. Seksi Pelayanan kemudian memproses Nota Perhitungan dan LHP dengan SOP Penerbitan Surat Ketetapan Pajak.
  6. Produk dari SOP Penerbitan Surat Ketetapan Pajak bisa berupa SKPKB, SKPLB, dan SKPN sesuai dengan Nothit dan LHP. Dalam hal produk hukum berupa SKPLB, selanjutnya diproses dengan SOP Tata Cara Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP) di Seksi Pengawasan dan Konsultasi
  7. SKPKB, SKPLB, dan SKPN yang sudah dicetak kemudian diproses dengan SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak dan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP.
  8. Proses Selesai.
- H. Jangka Waktu Penyelesaian :
- Paling lambat :
- a. 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak tertentu
  - b. 2 (dua belas) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap. (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ./2008 tanggal 16 Desember 2008 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

**Tabel 1. Tata Cara Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Untuk Selain Wajib Pajak Patuh di Kantor Pelayanan Pajak**

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ( diolah 2016)

Tabel 1 menggambarkan flow chart tentang tata cara penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai untuk selain wajib pajak patuh di Kantor Pelayanan Pajak.



### Hambatan Yang Terjadi Dalam Proses Restitusi

Hambatan yang ditemui di KPP Pratama Manado berupa kurang lengkapnya dokumen yang dimasukkan oleh wajib pajak, misalnya faktur pajak.

### Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Prosedur Restitusi PPN

Upaya pihak KPP Pratama Manado adalah lebih ketat dalam memeriksa dan menyeleksi dokumen yang dimasukan, sehingga tidak ada lagi data fiktif yang masuk dan menyebabkan restitusi yang fiktif pula. Biasanya juga pihak KPP Pratama Manado melakukan metode pendekatan tidak langsung

### Pembahasan

#### Analisis Prosedur Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

**Tabel 2. Kesesuaian Prosedur Standar Tata Cara Restitusi**

Prosedur	Keputusan Menteri Keuangan RI	SOP KPP Pratama Manado	Keterangan
Pengajuan Restitusi	Dapat mengajukan permohonan pengembalian oleh Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan	Wajib pajak mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran PPN	Sesuai
Persyaratan	Permohonan dilampiri Bukti-bukti dan/atau dokumen yang menyatakan adanya kelebihan pembayaran pajak dimaksud	Permohonan Restitusi PPN beserta Lampirannya	Sesuai
Jangka Waktu	Satu bulan sejak diterimanya permohonan untuk kelebihan pembayaran pajak	1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap	Sesuai

*Sumber : data diolah (2016)*

Pelaksanaan prosedur restitusi kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sudah sesuai dengan prosedur standar tata cara penyelesaian permohonan pengembalian Pajak Pertambahan Nilai yang dikeluarkan oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak.

### Analisis Terhadap Hambatan yang Terjadi dalam Prosedur Restitusi PPN

Hasil penelitian yang penulis lakukan, terdapat hambatan dalam prosedur restitusi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hambatan tersebut bersumber dari kurang lengkapnya dokumen yang dimasukan oleh wajib pajak ke KPP Pratama Manado. Contohnya faktur pajak yang tidak dilengkapi, alasan kurang lengkapnya dokumen yang dimasukan adalah kehilangan dokumen.

### Analisis Terhadap Upaya Mengatasi Hambatan dalam Prosedur Restitusi PPN

Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado mengupayakan agar tidak terjadi kecurangan yang dapat dilakukan wajib pajak dengan cara lebih ketatnya pemeriksaan dan penyeleksian dokumen yang dimasukan wajib pajak untuk dilakukan restitusi. KPP Pratama Manado juga melakukan metode pendekatan tidak langsung jika dokumen yang dimasukan wajib pajak tidak lengkap, pendekatan tidak langsung dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari pihak ketiga.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Pada prinsipnya prosedur penyelesaian restitusi Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado telah sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, itu dilihat dari SOP yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
2. Hambatan yang terjadi dalam prosedur restitusi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dapat memicu wajib pajak untuk memberikan data fiktif, dengan alasan kehilangan dokumen sehingga jika tanpa pengawasan yang ketat bisa saja terjadi kecurangan yang dapat dilakukan wajib pajak.
3. Lebih ketatnya pemeriksaan dan penyeleksian dokumen dapat mengatasi kecurangan yang bisa saja dilakukan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, karena jika ada data fiktif yang masuk bisa menyebabkan restitusi yang fiktif pula. Sehingga dapat merugikan Negara.

### Saran

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. KPP Pratama Manado harus terus menjalankan SOP yang ditetapkan pemerintah dalam menjalankan prosedur Restitusi agar dapat menghambat kecurangan yang bisa terjadi dalam penyeleksian berkas.
2. Dalam penyeleksian berkas KPP Pratama Manado harus lebih teliti agar tidak terjadi pemalsuan dokumen yang dapat dilakukan wajib pajak sehingga merugikan negara lewat pengembalian pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aizenman, Joshua & Yothin Jinjark. 2005. The Collection Efficiency of The Value Added Tax: Theory and International Evidence. *Journal*. Nber Working Paper No.11529. National Bureau of Economic Studies, Cambridge, Massachusetts. <http://www.nber.org/papers/w11539.pdf>. Diakses 5 Februari 2016. Hal. 1.
- Djuanda & Lubis. 2011. *Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai & Pajak Penjualan atas Barang Mewah*. Edisi Revisi 2011. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lalujan, Cindy. 2013. Analisis Penerapan Pajak Pertambahan Nilai Pada PT. Agung Utara Sakti Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1. No.3 Juni 2013. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Sam Ratulangi. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wsblDFG5uHgJ:http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/1652/1318%2Bjurnal+restitusi+pajak+pertambahan+nilai&hl=id&ct=clnk> Diakses 8 November 2015. Hal. 140-149.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. ANDI, Yogyakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2002. *Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2002 Tentang Kompensasi, Restitusi, Dan Rehabilitasi Terhadap Korban Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat*, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Pajak Lengkap*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Resmi, Siti. 2012. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sukardji, Untung. 2014. *Pajak Pertambahan Nilai*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Wandha, David. 2014. Analisis Restitusi Pajak Pertambahan nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Ejournal*. <http://www.google.co.id/url?url=http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/5356/4867&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=IxdBVbeIJo-LuATB7YDQAQ&ved=0CEEQFjAI&usq=AFQjCNEaqfCHtERkMxLVi7eMordBgo1TeQ.pdf>. Diakses 3 September 2015. Hal. 1.

- Wahono, Sugeng. 2012. *Teori dan Aplikasi – Mengurus Pajak Itu Mudah*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Whaskita, Santi. 2013. Penerapan Akuntansi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada PT. Indoprima Gemilang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Surabaya. <http://digilib.uwp.ac.id/digilib/files/disk1/2/--santiwask-75-1-01200000-a.pdf>. Diakses 13 September 2015. Hal. 1.
- Wulandari, Sri. 2014. Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada KPP Pratama Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 2 No.2 Juni 2014. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Sam Ratulangi. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/4871/4397>. Diakses 5 September 2015. Hal. 1500-1509.

